



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**  
**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**Proyecto empresarial de “The Coffee Workshop”: Estrategia de Recursos Humanos**

**José Rafael Borja Sevilla**

**Pablo Carrera Narváez, MBA**  
**Director de Trabajo de Titulación**

Trabajo de Titulación presentada como requisito  
para la obtención del título en Licenciatura en Administración.

Quito, Diciembre 2012

**Universidad San Francisco de Quito**

**Colegio de Administracion para el Desarrollo**

**HOJA DE APROBACION DE TRABAJO DE TITULACION**

**Proyecto empresarial de “The Coffee Workshop”: Estrategia de Recursos Humanos**

**José Rafael Borja Sevilla**

Pablo Carrera Narvaez, MBA.  
Director de Trabajo de Titulación

---

Magdalena Barreiro, PhD.  
Decana del Colegio de Administración

---

Quito, Diciembre de 2012

**© Derechos de Autor**

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

---

Nombre: José Rafael Borja Sevilla

C. I.: 1713733150

Fecha: Quito, Diciembre 2012

## **Resumen**

The Coffee Workshop es una empresa creada en Quito, Ecuador. La empresa es una cafetería gourmet que ofrece a sus clientes la oportunidad de experimentar la sensación del café con todos sus sentidos. En un ambiente donde el café es el protagonista tanto en la decoración como en el arte culinario, desde el más sutil café expreso hasta el más refinado plato gourmet. Para nuestros clientes estrella tenemos confortables y privadas salas de reuniones. Nuestro principal enfoque está dirigido a ejecutivos que buscan un ambiente cómodo, seguro y que cuente con todas las facilidades para llevar a cabo sus reuniones. Esta empresa es forjada por Alejandro Arguello, Mateo Baca, Rafael Borja, Jorge Castro, Nathaly Gutiérrez y Ángel Ricaurte. La empresa no sólo ofrece un concepto único en el país si no que también rentabilidad ya que recuperará el monto invertido en 38 meses.

### **Abstract**

The Coffee Workshop is an entrepreneurial firm located in Quito, Ecuador. The company is a gourmet cafeteria that offers to its clients the opportunity to experience the sensation of the coffee with all its senses. It offers an atmosphere where the coffee is the protagonist as much in the decoration as in the culinary art, from the slightest express coffee to the most distinguished gourmet meal. For our special clients we offer comfortable and private rooms with everything needed for their meetings. Our main approach is directed to executives who look for a comfortable atmosphere, safe and that counts with full-featured to carry out their meetings. This company is created by Alejandro Arguello, Mateo Baca, Rafael Borja, Jorge Castro, Nathaly Gutiérrez y Ángel Ricaurte. The project does not only offer a unique concept in the country, but it is also a great business opportunity which recovers all the investment in just 38 months.

## **Contenido**

<b>© Derechos de Autor.....</b>	<b>4</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>Descripción del negocio:.....</b>	<b>9</b>
<b>The Coffee Workshop.....</b>	<b>9</b>
<b>Historia de la compañía: .....</b>	<b>10</b>
<b>Dirección/ Equipo:.....</b>	<b>10</b>
<b>Productos/ Servicios:.....</b>	<b>11</b>
<b>Tecnologías/ Conocimientos necesarios: .....</b>	<b>11</b>
<b>Mercados:.....</b>	<b>12</b>
<b>Canales de distribución: .....</b>	<b>13</b>
<b>Competencia: .....</b>	<b>13</b>
<b>Recursos humanos en “The Coffee Workshop” .....</b>	<b>14</b>
<b>Mejora del ambiente laboral: .....</b>	<b>14</b>
<b>Mejora de la interrelación interna: .....</b>	<b>15</b>
<b>Contratación de nuevo personal: .....</b>	<b>16</b>
<b>La vestimenta: .....</b>	<b>17</b>
<b>Asignación de salarios y compensaciones .....</b>	<b>17</b>
<b>Vacaciones y permisos .....</b>	<b>18</b>
<b>Planes motivacionales, .....</b>	<b>18</b>
<b>Capacitaciones, .....</b>	<b>19</b>
<b>Adaptación al cambio y análisis del ambiente externo,.....</b>	<b>20</b>
<b>Planes de mejora,.....</b>	<b>21</b>
<b>Eventos y agasajos;.....</b>	<b>21</b>
<b>Buzón de sugerencias y quejas: .....</b>	<b>22</b>
<b>Becas de especialidad y hacer una carrera: .....</b>	<b>22</b>
<b>Proyecciones financieras: .....</b>	<b>22</b>
<b>Concepto:.....</b>	<b>24</b>
<b>Misión:Brindar una experiencia única que apele a los sentidos del consumidor en un ambiente autentico y original mientras los clientes disfrutan de productos de alta calidad. ....</b>	<b>24</b>
<b>Visión.....</b>	<b>24</b>
<b>Valores: .....</b>	<b>25</b>
<b>Análisis Sectorial:.....</b>	<b>25</b>
<b>Productos y Servicios: .....</b>	<b>26</b>
<b>Matriz de 4 acciones:.....</b>	<b>29</b>
<b>Oportunidades y Amenazas:.....</b>	<b>30</b>

Oportunidades:.....	30
Amenazas: .....	30
Factores clave para el éxito .....	31
Ventaja competitiva .....	33
Marketing Estratégico .....	35
Estrategias.....	35
Estrategia de precio.....	36
ACTIVIDADES PREOPERACIONALES.....	37
Obligaciones del Empleador.....	40
Aprobación de Reglamentos de Seguridad y Salud.....	50
Descripción: .....	51
Requisitos:.....	51
Procedimiento: .....	51
2.- ORGANIGRAMA .....	54
Perfiles para los distintos puestos de trabajo.....	56
Gerente General: .....	56
Gerente de redes sociales y marketing digital:.....	56
Gerente de promoción y publicidad: .....	57
Gerente de Satisfacción de personal:.....	58
Gerente de confort y calidad.....	58
Gerente de planeación financiera:.....	59
Gerente de compras:.....	60
Asistente de programación: .....	60
Administrador de campañas publicitarias:.....	61
Asistente de diseño industrial: .....	61
Asesores de servicio al cliente: .....	62
Asesores de imagen del local:.....	62
Asesores de limpieza y bienestar: .....	63
Asesor de impuestos y declaraciones: .....	63
Coordinador de importaciones: .....	64
Asistente de distribución:.....	64
MARKETING OPERATIVO.....	64
ANEXOS .....	69
Referencias:.....	83



# THE COFFEE WORKSHOP

## RESUMEN EJECUTIVO AMPLIADO

---

### Socios:

Alejandro Arguello  
Mateo Baca  
Rafael Borja  
Jorge Castro  
Nathaly Gutiérrez  
Ángel Ricaurte  
La participación es equitativa

### Equipo Directivo:

Gerente de Planeación Financiera: Alejandro Arguello  
Gerente de Redes Sociales y Marketing Digital: Mateo Baca  
Gerente de Promoción y Publicidad: Rafael Borja  
Gerente General: Jorge Castro  
Gerente de Compras: Nathaly Gutiérrez  
Gerente de Confort y Calidad: Ángel Ricaurte

### Industria:

Theme Shop  
Café Restaurante  
Comida Rápida

### Número de empleados:

Actual: Seis personas  
Al iniciar las actividades: Ocho personas  
Al final del primer año: Ocho personas  
Al final del tercer año: Ocho personas

### Alianzas/ Socios:

Se formaran alianzas estratégicas con la asociación nacional de exportadores de café y se firmaran acuerdos de exclusividad de distribución de productos con proveedores. En un futuro queremos formar parte de la asociación mundial de cafeteros.

### Objetivos financieros:

El monto de inversión que buscamos es de 127,953 USD.  
El principal objetivo es darle valor agregado a la empresa y mantener el capital de trabajo suficiente.

### Inversores actuales:

El emprendimiento ha sido realizado por seis personas que son las actuales inversionistas: Alejandro Arguello, Mateo Baca, Rafael Borja, Jorge Castro, Nathaly Gutiérrez y Ángel Ricaurte.

### Uso de los fondos:

Se necesitarán alrededor de 62,700 USD para gastos de inicio lo cual incluye: gastos de constitución, gastos legales, marketing, gastos de menaje y compra de inmuebles. Los restantes 65,253 USD serán usados para capital de trabajo, inventarios y activos fijos.

### Descripción del negocio:

**The Coffee Workshop** es una cafetería gourmet que ofrece a sus clientes la oportunidad de experimentar la sensación del café con todos sus sentidos. En un ambiente donde el café es el protagonista tanto en la decoración como en el arte culinario, desde el más sutil café expreso hasta el más refinado plato gourmet. Para nuestros clientes estrella tenemos confortables y privadas salas de reuniones. Nuestro principal enfoque está dirigido a ejecutivos que buscan un ambiente cómodo, seguro y que cuente con todas las facilidades para llevar a cabo sus reuniones.

También nos enfocamos en personas que gusten de un lugar agradable para socializar y degustar de comida y bebidas gourmet. Para brindar aun mayor exclusividad contamos con una sala especializada en habanos de todo el mundo. De igual manera buscamos garantizar la calidad de nuestros productos por lo cual vamos a contar con un barista quien se encargará de la preparación ideal de nuestros productos. Se crearán nuevos productos reemplazando los de menor rotación del menú por otros nuevos y más novedosas.

## **Historia de la compañía:**

The Coffee Workshop fue fundada en 2012, nació del pensamiento y de la creatividad de 6 jóvenes emprendedores de la USFQ quienes se dieron cuenta de que el mercado de cafeterías y restaurantes gourmet no satisfacían las necesidades de los coffee lovers. Además, carecen de lugares que brinden facilidades para que los empresarios tengan sus reuniones en un ambiente distinto al rutinario con un servicio distinguido. Fueron dos empresas las principales influencias. La idea nace bajo la influencia de Starbucks que presenta un concepto diferente de cafetería y M&M World inspiró la evidencia física del lugar.

## **Dirección/ Equipo:**

El emprendimiento será llevado a cabo por Alejandro Arguello como Gerente de Planeación Financiera, Mateo Baca como Gerente de Redes Sociales y Marketing Digital, Rafael Borja como Gerente de Promoción y Publicidad, Jorge Castro como Gerente General, Nathaly Gutiérrez como Gerente de Compras, Ángel Ricaurte como Gerente de Confort y Calidad.

Cada uno de los miembros del equipo cumplirá un contrato laboral en el que se fijaran las horas de trabajo establecidas por la ley ecuatoriana. Durante el primer año, los socios tendrán la obligación de cumplir con dos horas extras todos los días y estarán dispuestos atender cualquier tipo de imprevisto que se pueda presentar dentro de la cafetería.

Los socios The Coffee Workshop tiene una formación académica superior, realizada en la Universidad San Francisco de Quito al igual que todos han cumplido con una pasantía laboral de dos meses a tiempo completo en diferentes empresas dentro y fuera del país. Los títulos que obtuvieron cada uno de los integrantes del equipo son: Alejandro Arguello con licenciatura en finanzas y minor en seguros, Mateo Baca con licenciatura en marketing y publicidad, Rafael Borja con licenciatura en administración de empresas, Jorge Castro con licenciatura en

marketing, Nathaly Gutiérrez con licenciatura en administración de empresas y Ángel Ricaurte con licenciatura en economía.

Actualmente dos de los socios trabajan, Rafael Borja en el cargo de Administrador de servicios de valor agregado en Logikard, y Ángel Ricaurte en el cargo de Analista Financiero en Analytica Casa de Valores.

### **Productos/ Servicios:**

The Coffee Workshop es una cafetería gourmet que ofrece a sus clientes la oportunidad de experimentar la sensación del café con todos sus sentidos. En un ambiente donde el café es el protagonista tanto en la decoración como en el arte culinario, desde el más sutil café expreso hasta el más refinado plato gourmet. Para nuestros clientes estrella tenemos confortables y privadas salas de reuniones. Nuestro principal enfoque está dirigido a ejecutivos que buscan un ambiente cómodo, seguro y que cuente con todas las facilidades para llevar a cabo sus reuniones.

También nos enfocamos en personas que gusten de un lugar agradable para socializar y degustar de comida y bebidas gourmet. Para brindar aun mayor exclusividad contamos con una sala especializada en habanos de todo el mundo. De igual manera buscamos garantizar la calidad de nuestros productos por lo cual vamos a contar con un barista quien se encargará de la preparación ideal de nuestros productos. Se crearán nuevos productos reemplazando los de menor rotación del menú por otros nuevos y más novedosas.

### **Tecnologías/ Conocimientos necesarios:**

Los conocimientos necesarios con los que contamos para la operación de nuestra cafetería, son conocimientos financieros, económicos, de marketing, publicidad y relaciones públicas, son conocimientos básicos que tiene cada uno de nuestros accionistas esto nos ayudará

a implementar la cafetería y sacarla adelante de la mejor manera. Sin embargo no contamos con conocimientos expertos acerca del café es por eso que pensamos contratar un barista profesional que nos guíe en la preparación de nuestros platos gourmet y nuestros exquisitos cafés. Es importante en un futuro contratar un administrador debido a que cada uno de nosotros tiene una especialidad diferente pero no una que abarque todo lo que un administrador. Conocimientos externos como el de un abogado también sería necesario en caso de cualquier circunstancia; contrataríamos un abogado si es necesario para cualquier trámite.

### **Mercados:**

Según la Asociación Nacional de Café las ventas de café de especialidad, están aumentando en un 20% por año y representan cerca del 8% del mercado de café de Ecuador. La tasa de consumo promedio es de 3,1 tazas de café al día. Además, la población consume el 50% en expreso, cappuccino, late, café helado o caliente, más del 50% de la ecuatorianos mayores de 18 años toman café todos los días. Asimismo, los hombres beben café tanto como las mujeres, un promedio de 3 tazas al día.

En cuanto a la tasa de crecimiento actual del mercado y del segmento objetivo de The Coffee Workshop, tomar café en Ecuador ha mostrado un crecimiento continuo, siendo el café gourmet el que tiene el mayor crecimiento. El precio promedio de una taza de café es de \$3 más impuestos. Sin embargo, para las bebidas de café Premium como Juan Valdez, Starbucks, la gente gastaría hasta \$7 por taza de café como un Frapuccino. Además, las estadísticas demuestran que los bebedores de café gastan aproximadamente 4,200 USD al año en café Premium. Esto claramente muestra que los consumidores están dispuestos a pagar más por el café de primera calidad, es por eso que la posibilidad de obtener clientes potenciales es alto debido a la ubicación de The Coffee Workshop con respecto a sus competidores. Durante el

primer año esperamos facturar 278,330 USD; al cabo del tercer año esperamos facturar 319,537 USD.

### **Canales de distribución:**

Nuestros productos van a llegar al cliente final por la compra directa en nuestras instalaciones; pero dentro de la misma vamos a dar dos tipos de servicio que son:

- De forma presencial en las instalaciones brindando servicio de restaurante, en el cual se puede realizar pagos con: tarjeta de crédito, débito, prepago, compras online y efectivo.
- Forma express por una ventanilla “Togo” por la cual el cliente pasa de manera rápida ya sea en su auto o caminando para adquirir nuestros productos. Los pagos se realizan por medio de Compras online, tarjeta prepago y tarjeta de crédito.

### **Competencia:**

Juan Valdez y el Español que son nuestros principales competidores, tienen como fortaleza el hecho de que llevan ya algún tiempo en el mercado y son muy conocidas, además Juan Valdez es una franquicia Colombiana muy poderosa que cuenta con una gran cantidad de recursos. Otra fortaleza de la competencia es que ya tienen un gran número de locales a nivel nacional, podemos ver que están ubicados en lugares estratégicos como centros comerciales y avenidas muy transitadas. Como debilidad, sus productos no son de muy buena calidad, el café de El Español es un poco mejor que el de Juan Valdez y además su variedad está limitada.

The Coffee Workshop a diferencia de la competencia, ofrece una gran variedad de tipos de cafés de todo el mundo, con variaciones en calidad, sabor y procedencia. Además es muy importante destacar que al ser un Theme Shop, el ambiente es diferente y muy acogedor, también

contamos con salas de reuniones para que los empresarios puedan hacer sus reuniones en un ambiente muy distinto al rutinario con todas las facilidades y servicios. Finalmente contamos con un sistema de pagos único en el mercado donde se puede pagar de forma pre pagado donde solo se descuenta del cupo los distintos consumos que se realicen. Además, sus compras se pueden hacer anticipadamente vía internet y lo tendremos listo a la hora que el cliente solicite. Cabe destacar también que nuestra atención será muy distinta y personalizada con personal altamente capacitado en servicio y asesoramiento al cliente.

### **Recursos humanos en “The Coffee Workshop”**

El departamento de recursos humanos busca mejorar constantemente el lugar de trabajo ayudando al personal y guiándolos en la gestión diaria de sus actividades dentro de la empresa. Este departamento no solo se encarga de mejorar el ambiente laboral si no que también es clave para: La contratación y selección de nuevo personal, asignación de salarios y compensaciones, programar capacitaciones, realizar actividades de mejora, interrelación con los trabajadores y salidas de campo.

**Mejora del ambiente laboral:** este departamento se encarga de hablar con el personal y resolver problemas tanto internos como personales. Esto ayudará a la

empresa a que los trabajadores logren tener una mejor interrelación laboral. Los conflictos que pueden desarrollarse entre el personal puede afectar seriamente el ambiente laboral perjudicando a todos, por lo cual es sumamente importante que se resuelvan dichos conflictos lo antes posible evitando que crezcan con el tiempo. Recursos humanos debe generar la confianza necesaria al personal para que ellos se acerquen y hablen con tranquilidad de los problemas internos y personales y el departamento ayude a resolverlos hablando tanto con la persona y el personal en caso de que sea necesario. En el Ecuador existen muchos problemas dentro de las organizaciones sobre todo por el odio que se ha ido creando entre las distintas clases sociales; es ahí donde recursos humanos debe interactuar y unir a todo el personal sin importar sus puestos de trabajo dándoles a conocer que todos somos iguales y tenemos los mismos derechos. Lo que importa más es lo de adentro no las cosas materiales, por lo cual se debe difundir y hacer entender este mensaje. El dinero no siempre da la felicidad como lo creen algunos; si se logra un ambiente de trabajo que les guste a todos los trabajadores no solo van a ir al trabajo y sentirse felices por lo que hacen si no que también al gustarles el trabajo van a aumentar la eficacia de la empresa por el buen trabajo que llevan a cabo.

**Mejora de la interrelación interna:** El departamento se encarga también de buscar soluciones para mejorar constantemente la interrelación entre los trabajadores ya sea dentro de las instalaciones, con charlas o salidas de campo. Para mantener una buena interrelación entre los trabajadores, ellos deben conocerse e interactuar unos con otro, también es importante inculcar valores. Cada trabajador deberá aportar con su grano de arena para hacer del ambiente laboral muy agradable, en caso de que las personas no se lleven bien entre ellos o no exista una relación por lo poco que

interactúan entre ellos, se procederá a realizar charlas interactivas y salidas de campo. Dentro de las charlas interactivas y salidas de campo, se contratará a profesionales en charlas motivacionales y expertos en actividades para mejorar la interrelación en ambiente laboral. The Coffee Workshop, va a apoyar siempre estos eventos para que no solo haya una excelente relación entre los empleados, si no que también genere como consecuencia de dichas actividades un ambiente amigable y de trabajo a gusto el cual sea transmitido al cliente brindando un ambiente confortable tanto para el trabajador como para el cliente.

**Contratación de nuevo personal:** Al requerir el ingreso de nuevos integrantes para el equipo de trabajo, recursos humanos va a ser quien genere la descripción del cargo la misma que va a ser lo más detallada posible para no perder tiempo leyendo hojas de vidas de personas que no cumplen los requisitos para el cargo requerido. Al pedir las diferentes hojas de vida, se va a evitar que coloquen el género y foto de las personas aspirantes al puesto de trabajo para que no sean elegidas las personas por su género o aspecto físico si no por su inteligencia y aptitudes. En caso de que las personas que apliquen no cumplan con los requisitos establecidos, se procederá a la contratación de head hunters; pero debido al costo de los mismos se utilizará únicamente para mandos altos. Una vez que se escojan las mejores hojas de vidas de los aspirantes calificados para el puesto, el departamento procederá a realizar entrevistas personales para comprobar realmente que lo que dicen las personas sea real; adicionalmente se realizara preguntas de respuestas rápidas, problemas de lógica, comunicación y trabajo de prueba con el equipo de trabajo existente. Es importante ver el desempeño de las personas trabajando en grupo, para ver su real actitud y ver si es compatible con el ambiente de trabajo y una vez que se tiene a los 3



mejores candidatos ellos serán entrevistados por los diferentes gerentes de cada área y según los resultados de las distintas entrevistas se elegirá al mejor candidato. Es un proceso largo sin embargo, al hacerlo de esta manera se va a contratar a un buen candidato y no un despido por lo cual a la larga es mejor y se evita la rotación de personal.

**La vestimenta:** dentro de The Coffee Workshop, será elegida por recursos humanos con el apoyo de los trabajadores. Recursos humanos dará distintas opciones de vestimenta con los colores de la compañía (beige y café) a los trabajadores para que por medio de un votación escojan el de su agrado y se puedan realizar cambios que se adapten a sus gustos y necesidades. De esta manera los trabajadores van a darse cuenta de que la empresa busca lo mejor para ellos y quiere que estén a gusto tanto en confort y apariencia en el lugar de trabajo.

**Asignación de salarios y compensaciones** va a ser realizado tanto por los gerentes, el área contable y el departamento de recursos humanos. Los salarios de los empleados van a variar según el cargo que tengan dentro de la compañía y también dependerá en un pequeño porcentaje de su experiencia laboral, sus estudios y tiempo que llevan dentro de la compañía. Mientras que las compensaciones serán por logros dentro de la compañía, ventas y por el tiempo que llevan en la compañía según las leyes que regulan esto para evitar cualquier sanción. En el país adicionalmente de lo que la empresa quiera dar a sus empleados, se obliga a todas las empresas a repartir el 15% de las utilidades a sus trabajadores del cual el 10% es dividido para todos los empleados y el 5% restante a los empleados con cargas familiares, del mismo que se divide para el total de cargas de todos los empleados y se reparte según el número de cargas. Las leyes indican que se deben repartir también el décimo tercer sueldo que es

el equivalente a la doceava parte del sueldo de los trabajadores en 1 año calendario, también existe el decimo cuarto sueldo también conocido como el bono escolar, es repartido a los trabajadores con relación de dependencia en el mes de Julio en la Sierra el cual corresponde a un salario básico y en caso de que o se cumpla con un año en la compañía se otorga el valor proporcional.

**Vacaciones y permisos** Las vacaciones y permisos van a ser contabilizados y aprobados por recursos humanos y en ciertos casos se requerirá la aprobación por parte de la gerencia. Las vacaciones van a ser otorgadas como la ley lo rige, es decir 15 días remunerados al año y hasta 15 días por la antigüedad del trabajador es decir hasta un máximo de 30 días sin incluir feriados. Los trabajadores según la ley ecuatoriana, pueden aplazar sus vacaciones hasta por 3 años acumulándolas para un cuarto año. En caso de período de maternidad, las mujeres tendrán 1 año pagado y los hombres 1 mes tal como la ley lo indica. Las fechas en que los trabajadores pueden usar sus vacaciones van a depender según la época de trabajo y de cuantas personas quieran tomar vacaciones en las mismas fechas; ya que The Coffee Workshop no podrá cerrar debido a que todos los trabajadores desean vacaciones en la misma temporada del año, es por eso que en ocasiones la salida a vacaciones o permisos dependerán de gerencia. En caso de requerir horas extras de trabajo, se remunerara con el porcentaje adicional a la hora de trabajo según indica la ley. Adicionalmente cuando el empleado no puede asistir al trabajo ya sea por enfermedad o calamidad doméstica debe notificar al departamento de recursos humanos y no serán con cargo a vacaciones.

**Planes motivacionales,** Según sea necesario, se realizarán planes motivacionales dentro de la empresa los mismos que serán organizados por recursos

humanos con la aprobación de gerencia. En estos planes motivacionales se otorgaran premios para los mejores empleados quienes serán elegidos por sus compañeros siempre y cuando cumplan con ciertos requisitos que son: Tener por lo menos 1 año de antigüedad, no tener más de 3 atrasos en el año, cumplir con las jornadas de trabajo es decir 8 horas al día en caso de ser tiempo completo y 4 horas si es medio tiempo. También debe haber cumplido con las reglas y normas establecidas, siempre estar con la vestimenta del trabajo y aseado. En caso de que no cumpla con uno de los requisitos, no podrá ser nominado para recibir el premio si no que lo hará la persona que lo siga en la nominación.

**Capacitaciones,** Para incentivar a los clientes a regresar, el departamento de recursos humanos se encargará de capacitar al personal para que brinden un buen servicio y sepan como tratar con los clientes; si el personal no sabe como tratar al cliente es difícil que el cliente salga conforme del lugar y regrese. Aquí juega un papel muy importante recursos humanos ya que no puede darse el lujo de perder un cliente o que salga insatisfecho. Existe un estudio por parte de TARP Worldwide “revela que un cliente insatisfecho cuenta su mala experiencia a una media de diez personas de boca-oreja y a una media de 50 personas mediante las redes sociales.” Mientras que se dice que un cliente satisfecho en promedio cuenta su experiencia a 2 personas, por lo cual la expansión de una mala experiencia es 5 a 1 vs una buena. Y este estudio no indica cuantas de esas personas repiten esa mala experiencia con otros. Es por eso que dar un buen servicio y saber como resolver los posibles problemas que se presenten es muy importante y recursos humanos debe preparar sus empleados para eso. Para poder saber como reaccionar ante un problema que se presente en el día a día con los clientes, se los entrenará a los mismos dando casos reales que se han

presentado ya sea en The Coffee Workshop o en otras empresas y como lo solucionaron para que los empleados sean autosuficientes. No solo se capacitará a nuestro personal si no que también a los clientes frecuentes que representen un ingreso importante anual para la compañía, se les dará descuentos especiales y cortesías para seguir reteniéndolos y no perderlos. Para poder retener al cliente, se debe conocer que es lo que quiere el cliente y en caso de ser un cliente especial se tratará que nos brinde un tiempo para hablar con uno de los gerentes y que pueda contarles que es lo que le motiva a volver, que se hace bien y que mal, entre otras sugerencias; como recompensa se dará al cliente una giftcard con el doble de su cheque promedio para que disfrute de nuestro acogedor ambiente y deliciosos productos con otra persona.

**Adaptación al cambio y análisis del ambiente externo,** Según GuerinWils Le Louarn los cambio externos se deben analizar, existen dos fases. La primera fase es de exploración y la segunda es la de prevención. En la primera fase, se debe explorar que esta pasando en el mundo en cuanto a leyes, cambios climáticos, economía y tendencias mientras que la segunda fase es de prevención; en la cual se elaboran plan de acciones para los posibles escenarios que se pueden presentar. Se debe crear una solución adecuada para cada escenario que se pueda presentar. Si se esta al tanto de las noticias y cambios externos y se elaboran constantemente acciones de prevención, si un factor externo afectara a la empresa se va a estar preparado y se va a tener un plan de acción a tomar. No siempre se presenta exactamente a como esperamos por lo cual el elaborar planes de acción va a ayudar pero no significa que no haya que modificarlo. Todo en el mundo esta cambiando rápidamente es por eso que los empleados deben siempre adaptarse a los diferentes cambios. En caso de que le

cueste adaptarse al cambio a uno a varios empleados, se realizarán capacitaciones para cubrir esa necesidad. Adicionalmente con el rápido avance de la tecnología la manera en como se manejan las cosas va a cambiar ya sea administrativamente como de operación; es por eso que The Coffee Workshop capacitará a sus empleados todas las veces que sea necesario para que no tengan dudas y puedan atender al cliente de la mejor manera siendo autosuficientes.

**Planes de mejora,** los empleados son quienes saben mejor que nadie que hacen bien, que hacen mal y que podrían mejorar. Dado esto se realizará actividades de mejora para los empleados en el cual hablen con una persona que les guíe. Esto puede ayudar a que los empleados se den cuenta de todo lo que están haciendo dentro de The Coffee Workshop dándose cuenta que hacen bien, que hacen mal y que podrían mejorar ya sea por parte de ellos como del personal administrativo. Generalmente salen problemas fáciles de resolver y que los empleados si se dan cuenta tales como: Tomarse almuerzos más largos de los normal y cerrar antes el local para poder ir a casa lo más temprano posible. Pero también pueden salir a luz problemas más serios que necesitan ser mejorados y es el motivo por el cual se realiza esta actividad.

**Eventos y agasajos;** los eventos ya agasajos dentro de The Coffee Workshop, van a ser organizados por el departamento de recursos humanos. Los eventos que se harán en el año van a ser de carácter privado y público; Esto dependerá del tipo de evento y del target al que se quiera llegar en cada evento. En cuanto a los agasajos, se los realizará en la época navideña. En estos agasajos, se otorgarán premios para los mejores empleados, bonos navideños, ordenes de compra dentro de The Coffee Workshop, paseos, entre otros. Con el fin de motivar a los empleados a mejorar.

**Buzón de sugerencias y quejas:** Se manejará un buzón de sugerencias y quejas para mejorar aspectos internos de The Coffee Workshop. Estas sugerencias y quejas pueden ser anónimas o con el nombre de la persona. Muchas veces las personas tienen miedo a decir las cosas de frente y prefieren ponerlo de forma anónima o escrita en estos buzones, estas sugerencias ayudan a mejorar el servicio de la compañía.

**Becas de especialidad y hacer una carrera:** Se va a apoyar a los diferentes trabajadores dándoles la oportunidad de crecer y mejorar sus estudios formando una carrera profesional. Se va a fomentar los estudios siempre y cuando sean complementarios a lo que hace en el negocio o por una apertura futura de un puesto específico. Al otorgarse un apoyo o beca al empleado, se condicionará al mismo a que una vez terminados los estudios deba trabajar el tiempo que compense la inversión por parte de The Coffee Workshop y en caso de no hacerlo deberá pagar los estudios o cursos en su totalidad más una penalidad.

### Proyecciones financieras:

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Ventas anuales # personas	48,5 94.78	51,5 10.47	54, 601.10	57, 877.16	61,3 49.79

Facturación neta anual (\$miles)	\$ 278,330	\$ 285,735	\$ 319,537	\$ 357,338	\$ 399,612
EBIT anual (\$miles)	\$ 176,000	\$ 173,885	\$ 182,414	\$ 191,413	\$ 200,907
Flujo de Fondos anual (\$miles)	\$ 127,184	\$ 120,604	\$ 131,891	\$ 159,154	\$ 177,071
% costos variables/costos totales	23.1 0%	23.7 9%	24. 97%	26. 18%	27.4 3%
% costos fijos /costos totales	76.9 0%	76.2 1%	75. 03%	73. 82%	72.5 7%
% Margen Bruto/ Facturación Neta	0.81	0.81	0.8 1	0.8 1	0.81
% Beneficio Neto/ Facturación Neta	0.12	0.13	0.1 6	0.1 8	0.20

Monto total de inversión: \$127,953

Tiempo de recupero de la inversión (meses): 38 meses, febrero del cuarto año.

Mes en que se alcanza el punto de equilibrio operativo: 11vo mes.

TIR del Proyecto: 7.96%

**Concepto:**

The Coffee Workshop es una cafetería que tiene como objetivo principal el convertirse en una necesidad diaria para los adictos locales del café, un lugar para comfortable soñar mientras tratas de escapar del estrés de la vida cotidiana, teniendo la oportunidad de experimentar el ambiente del café por medio de todos los sentidos. Existe una creciente demanda del café gourmet de alta calidad, con un excelente servicio nosotros lograremos aprovechar esta oportunidad y penetrar en el mercado de la mejor. The Coffee Workshop ofrecerá a sus clientes el mejor café, que será complementado con pasteles de café y otros productos del mismo, también tendremos libros gratis, a disposición de los usuarios para que puedan leer y disfrutar de su visita, mientras se experimenta el momento de estar en una cafetería con la temática del café, ofrecemos también el servicio de sala de reuniones para que ejecutivos.

La compañía operará un local de 2.300 pies cuadrados en el área de Cumbayá (cerca del CC. La Esquina) y en Quito (en la Portugal y Republica del Salvador)

**Misión:** Brindar una experiencia única que apele a los sentidos del consumidor en un ambiente autentico y original mientras los clientes disfrutan de productos de alta calidad.

**Visión:** Convertirnos en la cafetería con el mayor top of mind, posicionándonos en el mercado con la mejor calidad y servicio, expandiendo el aroma del café en una experiencia sensorial única en las principales ciudades del país.



**Valores:**

- Honestidad: buscamos transparencia con nuestro clientes y nuestros empleados.
- Compromiso: nos comprometemos con la satisfacción del cliente en cada etapa de nuestro proceso.
- Trabajo en equipo: colaboramos y convivimos para lograr un beneficio común y brindar un servicio amistoso y de calidad a nuestros clientes.
- Originalidad: implementar ideas innovadoras sorprendiendo constantemente al cliente y llenando sus expectativas.

**Análisis Sectorial:**

Nuestra empresa esta en la industria de cafeterías en los cuales se encuentran competidores directos como el Sweet and Coffee y el Juan Valdez. Estas empresas tienen precios que serian similares a los nuestros con una variación de hasta el 20%.

Como competidores indirectos tenemos el CoffeeTree, El Español, el Metrocafe, McdonaldsCafe, todos los lugares donde las personas puedan comprar una tasa de café.

**Productos y Servicios:**

PRECIO	MENOR	IG UAL	M AYOR
<b>BEBIDAS CALIENTES</b>			
Americano		X	
Café Arabe		X	
Café Latte		X	
Cappuccino		X	
Cappuccino Vainilla		X	
Espresso		X	
Espresso Chocolate Mousse		X	
Machiatto		X	
Mochaccino		X	
Mochaccino Vainilla		X	
<b>BEBIDAS FRIAS</b>			
CafeFrappé		X	
LatteMacchiato		X	
Granizado Café		X	
Freshpresso		X	
Frappuccino		X	

Frappino		X	
Café sueño de invierno			X
Café Latte		X	
<b>BEBIDAS ALCOHOLICAS</b>			
A night in Quito			X
Grand Marnier Hot Chocolate			X
IrishCoffee			X
JamaicanCoffee			X
SpanishCoffee			X
WineCoffeeFroth			X
<b>POSTRES CON CAFÉ</b>			
Tiramisu			X
Tarta de trufa con crema de café			X
Mousse de Café			X
Crepes al café			X
Caprichos al café			X
Café MontBlanc			X
Brioche rellenos de chantilli al café			X
Biscocho de chocolate y			X

café			
Bavaroise de crema y café			X
<b>POSTRES SIN CAFÉ</b>			
Cheesecake		X	
Chessecake de Maracuya		X	
Key Lime Pie		X	
Torta de Zanahoria		X	
Torta Mojada de Chocolate		X	
<b>SANDUCHES</b>			
Sánduchecaprés		X	
Sánduche de jamón ahumado		X	
Sánduche de Pavo		X	
Sánduche de roastbeef		X	
Sánduche de vegetales asados		X	
<b>PICADITAS</b>			
Champiñones rellenos de gratten		X	
Cuadros decorados		X	
Miniquiche de brócoli		X	
Petitschoux de queso		X	

Yuquitas rellenas de queso		X	
<b>SOUVENIRS</b>			
Camisetas	X		
Esferos	X		
Gorras	X		
Llaveros	X		
Tazas	X		
Termos	X		

**Matriz de 4 acciones:**

<p>Eliminar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exceso de productos</li> </ul>	<p>Crear:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Café “ToGo”</li> <li>-Sala de especialidades</li> <li>-Recetas novedosas</li> <li>-Experiencia extraordinaria (música ambiental, café por todos los sentidos, decoración)</li> <li>-Sala de reuniones</li> </ul>
Aumentar:	Reducir:

-Música o presentaciones en vivo  -Café prepago.  -Pagos por celular	-Las filas 20%  -Cajeros (debido a los pagos rápidos)
--	---

### **Oportunidades y Amenazas:**

#### **Oportunidades:**

1. Atacar al sector empresarial con la Sala de reuniones
2. Crecimiento por facilidades de pago ofrecidas
3. Sala de Especialidad
4. Café “ToGo”
5. Recetas patentadas
6. Segmento de mercado que no escatima gastos
7. Facilidad de expansión en el café “ToGo”
8. Cafetería con temática.
9. Doce tipos de café en grano
10. Exclusividad por parte de los proveedores
11. Contar siempre con materia prima
12. Tener siempre en stock los productos ofertados

#### **Amenazas:**

1. Existe alto nivel de competitividad indirecta (cafeterías, delicatessen, restaurantes)

2. Inestabilidad política
3. Copia de la competencia
4. Impuestos adicionales
5. Que suban los aranceles
6. Retrasos de aduana
7. Ingresos de nuevos competidores-con temáticas
8. Vacaciones de ciclo regular
9. Robo interno de información
10. Mala atención al cliente

### **Factores clave para el éxito**

Siendo nuestro producto un producto muy diferenciado en el mercado, consideramos como factores claves para el éxito el hecho de que ofrecemos experiencias sensoriales para nuestros clientes, esto significa que en cada uno de nuestros locales tendremos un tema donde todos los materiales tendrán café, es decir que la decoración en general será de café. Nuestra carta tendrá productos únicos hechos a base de café, además el ambiente será distinto, elegante y a su vez casual, brindando un lugar donde la gente pueda ir a relajarse, compartir con sus amigos o tener reuniones formales de trabajo.

A demás ofreceremos nuevos servicios dentro de nuestras cafeterías, como por ejemplo la creación de tarjetas electrónicas con las cuales podrás comprar café de forma prepago. Esto será una ventaja ya que nos permitirá reducir personal en cajas, agilizar los procesos y reducir costos.

Un segundo aspecto importante de nuestra empresa será que vamos a vender café de forma “express”; esto significa que vamos a colocar islas y pequeños locales ubicados cerca de

las universidades y oficinas en los cuales se venderá básicamente café, esto para que los estudiantes y oficinistas pasen por nuestro local y, debido a que implementaremos el servicio de poder pre-ordenar los cafés por internet, solamente recojan su café antes de ir a su lugar de trabajo o de estudios.



## Ventaja competitiva

	Coffee Workshop	Sweet &Coffee	uan Valde z	l español l	Mc Donald's	P astelería Sweet's
Wi-fi	X	X			X	
Pers onalizado	X					
To-go	X				X	X
Sala de especialidad	X					
Sala de reuniones	X					
Música instrumental en vivo	X					
Pago inteligente	X					
Toma corriente personal y Ethernet	X					

Todos los servicios complementarios que “CoffeeWorkshop” ofrece son nuestras ventajas competitivas. (cuadro de ventaja competitiva)

El Wi-fi es un servicio que nuestra competencia posee también, lo que nos distingue de ellos es que nuestra conexión va a ser directa. No necesita un código para acceder a la conexión.

Cuando utilizamos el termino personalizado nos referimos a que el cliente va a ser capaz de elegir los ingredientes y cafés que el desee con el fin de crear una bebida única.

To-go es un sistema de compra que brinda al consumidor la agilidad y rapidez que el necesita tener en la elaboración y entrega de su producto.

La sala de especialidad o sala de habanos es un concepto totalmente innovador que proporcionara al negocio un valor agregado bastante grande.

Sala de reuniones permitirá que un grupo de ejecutivos pueda crear un ámbito laboral en un lugar externo a su empresa al mismo tiempo que disfrutaran de un ambiente diferente.

La música instrumental en vivo será un servicio complementario que solo The Coffee Workshop ofrezca. Brindara una armonía de sonidos que irán acordes con la temática del café.

Pago inteligente será una forma de reducir filas y agilizar e proceso de pagos en el local. El cliente podrá optar por varias opciones de pago, todas rápidas y seguras.

Toma corriente personal y Ethernet logra que al cliente se le facilite el uso de estas herramientas.

## **Marketing Estratégico**

### **Estrategias**

a) Promociones: Mucho énfasis se colocará en las tácticas de marketing "juicio" y "boca a boca". Además, sería bueno proporcionar un lugar de muestras, tanto para las bebidas y los productos alimenticios para construir recomendaciones virales. Creemos que la calidad de nuestros productos hablaría por sí mismo, y generaría el zumbido necesario para la compra y las compras repetidas. Además, The Coffee Workshop puede crear relaciones con un grupo de compra formado por varios comerciantes para crear ofertas especiales de apertura u ofertas del mes para promover la presencia de la marca. Otra de las promociones puntuales podrían incluir asociaciones con sitios web de cupones que proporcionarían a los clientes con cupones que podrían imprimir o acceder por código QR.

b) The Coffee Workshop deberían desarrollar estrategias que promuevan fuertemente el crecimiento de su marca y sus productos. Con el fin de demostrar la confiabilidad y la experiencia, The Coffee Workshop debe poner gran énfasis en la calidad del café y el producto de la experiencia de estar allí, ya que está posicionado el tema del café Premium y como tienda proveedora de café. Esto nos permitirá tener contactos con los proveedores grandes y confiables de granos de café. Además, también tenemos que contratar a los mejores baristas con experiencia para crear el sabor rico y delicioso de café. Si seguimos adelante con estas estrategias, The Coffee Workshop es probable que aumente los ingresos debido al alto nivel de adquisición y retención de clientes. Además, una vez que The Coffee Workshop ha proyectado un claro posicionamiento de su marca, haya ganado reputación y haya producido una fuerte promoción, puede centrarse en el desarrollo de estrategias que se dirijan más en mantener el negocio.

c) Dado que The Coffee Workshop es un negocio que está iniciando, tenemos que seguir una estrategia de competencia para introducir la marca y sus productos en un mercado aún no saturado. Cuando se coloca dentro de una ciudad, el lapso de atención de los consumidores está muy competido, por lo cual tendríamos que crear una estrategia de marketing para la fase de introducción para entrar en el mercado con un gran ruido. Al ser un minorista de café independiente, tal vez la siembra viral en las redes sociales sería una forma ideal para captar la atención de la multitud de la ciudad. (La suposición aquí es que la gente de la ciudad esté bien comunicada con los medios sociales) También podemos considerar otras estrategias como la creación de un paisaje para los amantes de la ciudad para definir sus ideales de un "cielo café" y tal vez crear un verdadero "paraíso del café" en el medio del área de los negocios.

### **Estrategia de precio**

Skimming es la estrategia de precios que muy probablemente vamos a llevar a cabo, por lo tanto tenemos la intención de competir con productos de alta calidad y no en cantidad. Es por ello que no necesariamente se centran en tener una alta rotación, sino que se centra en tener alta rentabilidad a través de altos márgenes. Además, en algunos de nuestros productos más exclusivos usaremos un precio especial como una estrategia de precios para explotar el elemento psicológico de las personas que tienden a asociar objetos de valor con una calidad excepcional. Cada semana también vamos a ofrecer "el café semanal", que tendrá un precio muy agresivo. Creemos que esto reducirá las barreras para nuestros clientes a probar nuevos granos exóticos y dar lugar a un mayor valor para el cliente.

## **ACTIVIDADES PREOPERACIONALES**

### **ABOGADO**

En cuanto a lo que son gastos de Abogado para la constitución de una empresa son los siguientes:

- Con una inversión de \$30,000 los honorarios del abogado van de \$1500 a \$2000. Estos varían dependiendo el acuerdo y negociación que tengas con el abogado.
- Se tiene que pagar una patente municipal la cual cuesta \$13,22.
- El registro mercantil cuesta \$170
- Los gastos en la notaria son de \$400 aproximadamente.
- \$30 de gastos de movilización y copias.

### **SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS**

- El trámite de obtención del RUC es gratuito.
- El costo de 20 facturas es de \$17,92.

### **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Los empleadores tendrán que tomar en cuenta que:

Los derechos de los trabajadores a la Seguridad Social son irrenunciables. (Art. 34 de la Constitución de la República del Ecuador y Art. 4 del Código del trabajo).

- **Art. 34.-** El Estado garantizará la igualdad de derechos y oportunidades de

mujeres y hombres en el acceso a recursos para la producción y en la toma de decisiones económicas para la administración de la sociedad conyugal y de la propiedad.

- **Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.-** Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Son sujetos del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular.

**a.** El trabajador en relación de dependencia.

**b.** El trabajador autónomo.

**c.** El profesional en libre ejercicio.

**d.** El administrador o patrono de un negocio.

**e.** El dueño de una empresa unipersonal.

**f.** El menor trabajador independiente.

**g.** Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

### **Salarios de adaptación**

A partir del 1 de Enero del 2011 se fijó un salario unificado que es de USD 292,00 del cual se descontara una tasa de aportación por parte de empleador y empleados que se detalla de la siguiente manera:

**Trabajadores del sector privado bajo relación de dependencia, así como de los miembros del clero secular.**

<b>CONCEPTO</b>	<b>PERS ONAL</b>	<b>PATR ONAL</b>	<b>TOTA L</b>
S. INVALIDEZ VEJEZ Y MURTE	6.64	3.10	9.74
S. SALUD	0.00	5.71	5.71
S. RIESGOS DEL TRABAJO	0.00	0.55	0.55
S. CESANTIA	2.00	1.00	3.00
S. SOCIAL CAMPEÑO	0.35	0.35	0.70
GASTOS ADMINISTRACION	0.36	0.44	0.80
<b>TOTAL APORTES</b>	<b>9.35</b>	<b>11.15</b>	<b>20.50</b>

## Obligaciones del Empleador

- Celebrar un contrato de trabajo
- Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Afiliar a tu trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día

de trabajo, inclusive si es a prueba.

- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

- Sueldo básico que se debe pagar es de 292.00 USD ( SBU 2012).

Asumir el porcentaje(11,15%) que corresponde al empleador por la seguridad social

- Pagar horas extras y suplementarias:

Para el pago de estas horas debe realizarse un recargo del 100%.

Valor de la hora extra para un trabajador con el salario básico de 292 USD

- Pagar los décimos tercero y cuarto.

El Décimo cuarto sueldo o bono escolar es un beneficio y lo deben percibir todos los trabajadores bajo relación de dependencia, indistintamente de su cargo o remuneración. Solo se encuentran excluidos los operarios y aprendices de artesanos de acuerdo con el Art.115 del Código del Trabajo. Y consiste en un sueldo básico unificado vigente a la fecha de pago( 1SBU en el 2012).

- A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.

Se paga después del primer año de trabajo y está formada por: Sueldo bruto (Sueldo que consta en el contrato de trabajo) + horas extras & suplementarias del mes (si las tuviera) y otras



bonificaciones.

- A pagar una compensación por el salario digno

Es una compensación económica que deberá pagar el empleador hasta el 31 de marzo del 2012. El salario digno para el año 2011 es de 350.70 USD

- A pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

El Art. 97 del Código del Trabajo, establece que el empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento(15%) de las utilidades líquidas.

- Vacaciones:

Las vacaciones laborales anuales es un derecho que tiene todo trabajador a que el empleador le otorgue un descanso remunerado.

Tienen derecho a las vacaciones los trabajadores que han cumplido un año de trabajo para el mismo empleador, en caso de salir del trabajo antes de cumplir el año de servicio debe cancelarse al trabajador la parte proporcional a las vacaciones no gozadas.

Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de 15 días de vacaciones, incluidos los días no laborables. Quienes hubieren prestado servicios más de cinco años al mismo empleador, gozarán adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes.

La forma de calcular el pago de las vacaciones, consiste en dividir la remuneración recibida durante el año de servicio para veinticuatro (24).

(Sueldo + Horas Extras + Comisiones + Otras retribuciones Accesorias Permanentes)  
Anual /24.

## **SUPERINTENDENCIAS DE COMPAÑÍAS**

Es necesario que esta entidad apruebe las escrituras de constitución para lo cual se requiere de los siguientes documentos:

- Tres copias certificadas de las Escrituras de constitución
- Copia de la cédula del Abogado que suscribe la solicitud
- Solicitud de aprobación de las Escrituras de constitución de la Compañía
- Descarga de documentos de Modelo solicitud aprobación Escrituras.

Después de esto se obtiene la resolución de aprobación de las Escrituras que son otorgadas con un extracto y 3 resoluciones de aprobación. Se debe guardar el recibo entregado por la Superintendencia de Compañías al momento de presentar la solicitud ya que es necesario reingresar esta información para el otorgamiento de cuatro hojas de datos de la Compañía.

La documentación que se requiere es:

- Formulario RUC 01<sup>a</sup>
- Formulario RUC 01B
- Nombramientos Gerente y Presidente inscritos en el Registro Mercantil
- Copias de cédulas y papeletas de votación de Gerente y Presidente
- Tercera copia certificada de la Escritura de Constitución debidamente

inscrita en el Registro Mercantil.

- Una copia de la panilla de luz o agua del lugar donde tendrá su domicilio

la Compañía

- Publicación del extracto

El monto económico que se debe pagar para constituir una empresa en la superintendencia de compañías es: \$350

### **INSTITUTO ECUATORIANO DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

- Patente de la marca \$116.
- Búsqueda de publicación \$16.

### **APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS**

#### **Banca Privada - Cuenta Empresarial**

- Monto mínimo para Cía. Ltda. 800 USD
- Monto mínimo para Sociedad Anónima: 1,000 USD
- Copia de escritura de estatutos de constitución debidamente inscrita en el

Registro Mercantil.

- Escritura de reformas de estatutos y aumentos de capital inscritos (si los hubiere), en el Registro Mercantil.

- Nombramientos vigentes de los representantes legales inscritos en el Registro Mercantil.

- Original y copia a color del documento de identidad o ciudadanía de los representantes legales y de las personas autorizadas a actuar en nombre de la persona jurídica.

- Copia de certificado de votación (últimas elecciones) del representante legal y firmantes.
- Original y copia de planilla actualizada de servicios básicos: agua, luz, teléfono de la empresa.
- Tres referencias bancarias o comerciales, las comerciales no deben ser mayores a 1 año.
- Registro único de contribuyentes (RUC) actualizado.
- Nómina de accionistas.
- Estados financieros actualizados y presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones.
- No debe estar inhabilitado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (Empresa y sus firmantes).
- Formulario 101 del SRI.

### **Banca Pública - Banco Nacional de Fomento**

Requisitos para apertura de cuentas corrientes – persona jurídica.

- Cuenta corriente: monto mínimo de apertura para persona jurídica: 500 USD.
- Copia del R.U.C. o R.I.S.E.
- Una (1) copia a color de la cédula de ciudadanía, identidad, refugiado o pasaporte (en caso de extranjeros) del representante legal y sus firmantes de la cuenta.
- Una (1) copia de Certificado de Votación vigente de representante legal y firmantes autorizados

- Último recibo o planilla cancelada de cualquier servicio básico de la compañía.
- Nombramientos, vigentes e inscritos en el Registro Mercantil del Representante Legal
- Carta del representante legal designando los firmantes autorizados y condiciones de firma.
- Una (1) copia notariada de Escritura de constitución de la empresa, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- Una (1) copia notariada de reformas a estatutos y aumentos de capital.
- Nómina de accionistas
- Certificado de obligaciones y cumplimiento otorgado por la Superintendencia de Compañías, de la existencia legal de la Empresa.
- Estados financieros actualizados y presentados a la Superintendencia de Compañías.
- Dos referencias bancarias y/o comerciales con número telefónico
- Depósito inicial - Tabla de costos y servicios

### **Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**

#### **PATENTE MUNICIPAL**

La patente municipal y otros trámites se los puede hacer en las ocho administraciones zonales o en los balcones de servicios municipales de los centros comerciales Condado Shopping, el Recreo o en la zona centro, calle Chile Oe 335 y Venezuela.

A partir del mes de febrero, el formulario de declaración del impuesto a la patente 2012 se lo encontrará y podrá ser bajado de la página web del Municipio [www.quito.gob.ec](http://www.quito.gob.ec)

En el mismo se llenarán los datos que se le solicita:

Nombres completos

Razón Social

Representante legal

Número de cédula

Dirección donde va a ejercer la actividad económica

Clave Catastral (dato importante respecto del predio donde se va a ejercer la actividad)

Número telefónico

Actividad económica principal con la que se inscribe la patente

**Esta solicitud deberá ser acompañada de los siguientes requisitos:**

Solicitud y copia de la cédula para personas no obligadas a llevar contabilidad.

Y para personas naturales y jurídicas obligadas a llevar contabilidad: copia de la cédula y papeleta de votación, constitución de la empresa o acuerdo ministerial y nombramiento del representante legal.

Con estos requisitos en las ventanillas de pago se les categorizará y cobrará el impuesto de patente en base a las mismas tablas y cálculos que determinan las ordenanzas # 339 y 157. Ese instante será generado el título de crédito para que el contribuyente pague su impuesto de patente municipal.

En el caso de los profesionales están obligados a obtener su patente aquellos que no se encuentran en relación de dependencia pública o privada; es decir aquellos que ejerzan

actividades económicas de libre ejercicio.

El cierre de un negocio también debe ser reportado

Tablas de tarifas y techos vigentes que no se han modificado

TABLA DE TARIFAS PARA EL IMPUESTO DE PATENTE			
Desde USD	Hasta USD	Sobre Fracción	Sobre Fracción
	10.000, 00		1,00 %
10.000, 01	20.000, 00	100,00	1,20 %
20.000, 01	30.000, 00	220,00	1,40 %
30.000, 01	40.000, 00	360,00	1,60 %
40.000, 01	50.000, 00	520,00	1,80 %
50.000, 01	En adelante	700,00	2,00 %

TABLA DE LIMITES DE CUOTA EN EL IMPUESTO DE PATENTE		
RANGOS DE PATRIMONIO		TECHO
250.00 0,00	750.000,0 0	5.000,00
750.00 0,00	1'000.000 ,00	6.000,00
1'000. 000,00	1'500.000 ,00	7.000,00
1'500. 000,00	2'000.000 ,00	8.000,00
2'000. 000,00	3'500.000 ,00	10.000,00
3'500. 000,00	6'000.000 .00	15.000,00
6'000. 000,00	10'000.00 0	20.000,00
10'000 .000,00	En adelante	25.000,00



El Municipio capitalino da a conocer las fechas límites para el pago de las patentes municipales:

Para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad:

Si el último dígito de la cédula es:	Fecha Límite de declaración y pago
1	10 de mayo
2	12 de mayo
3	14 de mayo
4	16 de mayo
5	18 de mayo
6	20 de mayo
7	22 de mayo
8	24 de mayo
9	26 de mayo
0	28 de mayo

Fechas límites para personas jurídicas y personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

Si el novenos dígito del RUC es:	Fecha límite de declaración y pago
1	10 de junio
2	12 de junio
3	14 de junio
4	16 de junio
5	18 de junio
6	20 de junio
7	22 de junio
8	24 de junio
9	26 de junio
0	28 de junio

**Aprobación de Reglamentos de Seguridad y Salud**

Para:

.....  
CIUDADANOS Y EMPRESAS

### **Descripción:**

Es obligación de las empresas o instituciones que cuenten con más de 10 trabajadores, el elaborar un Reglamento de Seguridad y Salud en donde se contemplen: la identificación de riesgos a los que están expuestos los trabajadores y las acciones de control de los mismos para prevenir la aparición de enfermedades y accidentes ocupacionales y vigilar la salud de los trabajadores.

### **Requisitos:**

1. Solicitud de aprobación y registro al Director Regional del Trabajo
2. R.U.C
3. Datos generales: Razón social, No. de trabajadores (desglosado en hombres, mujeres, personas con discapacidad, adolescentes, extranjeros, contratistas)
4. Flujo grama operativo: El objeto social o la actividad específica que desarrolla la (persona natural o jurídica) La razón de ser de la organización.
5. Matriz de Identificación y ponderación de Riesgos (Formato A3, color, ponderada)

### **Procedimiento:**

- Definir las actividades principales de la empresa
- Identificar los factores de riesgo y hacer la ponderación en la Matriz respectiva
- Realizar el contenido del Reglamento

- Ingresar en Secretaría General (Recepción de documentos)

Adjuntando requisitos indicados.

## Aprobación de un Reglamento Interno de Trabajo y Horarios de Trabajo

Para:

---

CIUDADANOS Y EMPRESAS

Descripción:

---

Refleja las obligaciones, derechos y prohibiciones dentro de una empresa, tanto para el trabajador como para el empleador, y esta amparado en el Art. 64 del Código del Trabajo

Requisitos:

---

REGLAMENTO INTERNO

PERSONA JURÍDICA

1. Petición firmada por el representante legal, en la que conste casillero judicial y/o número de teléfono convencional y/o correo electrónico.
2. Un ejemplar de reglamento interno de trabajo con firma original del representante legal.
3. Copia actualizada del R.U.C.
4. Copia del nombramiento de representante legal inscrito en el

registro mercantil.

- 5. Copia de cedula y papeleta de votación del representan ...ver más ▶

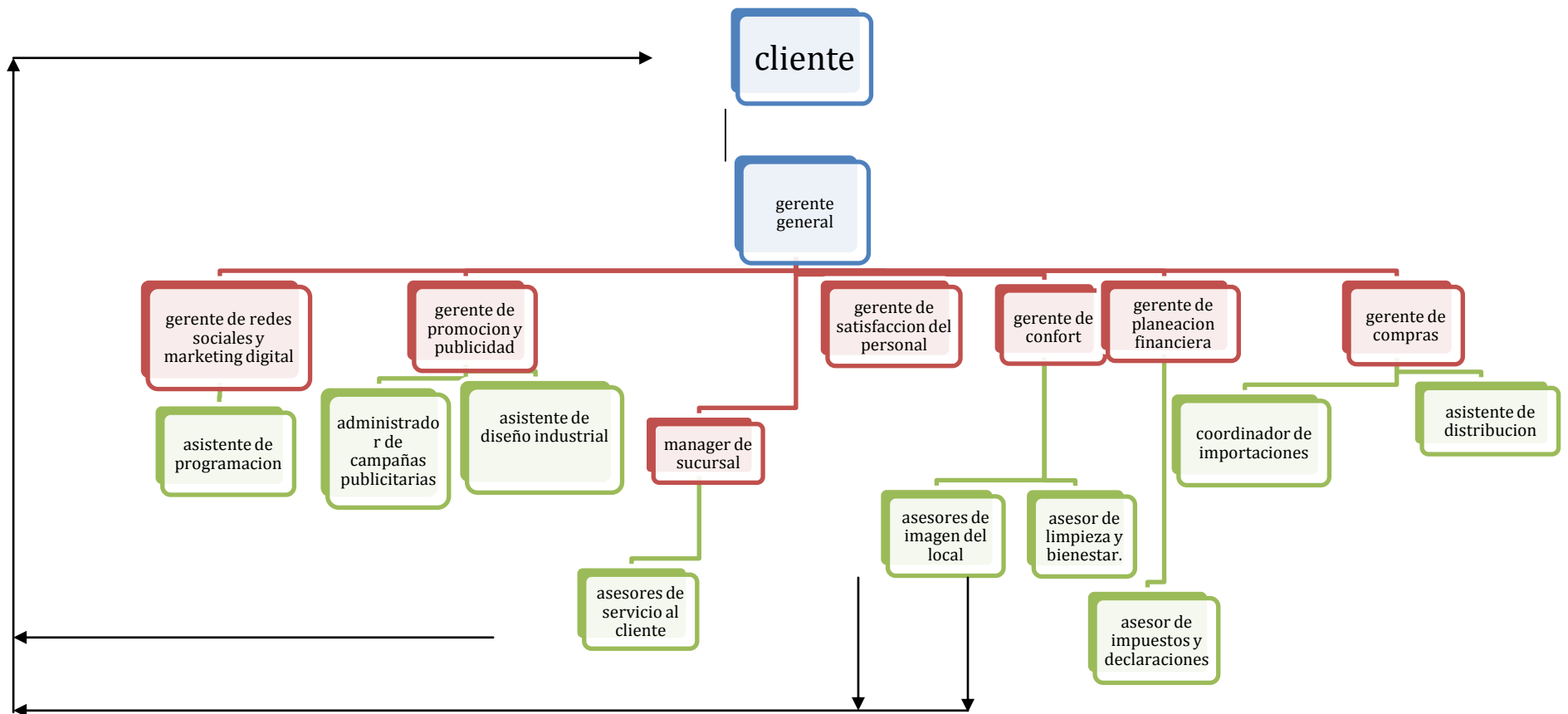
Procedimiento:

- Entregar los documentos en la Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción correspondiente: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Sucumbíos, Pichincha, Napo, Orellana, Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Bolívar, Galápagos, Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro, Loja, Zamora Chinchipe.
- Al realizar las observaciones pertinentes en el caso que hubiese, se procede a elaborar la resolución para la firma del Director Regional

Costo:

USD	30,00	(Treinta	Dólares)
-----	-------	----------	----------

## **2.- ORGANIGRAMA**



## **Perfiles para los distintos puestos de trabajo.**

### **Gerente General:**

El gerente general debe ser una persona que destaque por su personalidad extrovertida, debe tener un excelente conocimiento de los productos y de la competencia, sus estrategias y sus productos. Además debe tener completado estudios de cuarto nivel ya que es muy importante la experiencia para este puesto y el manejo y toma de decisiones, debe tener capacidad para resolver problemas y no verse afectado por ellos, y debe tener mucho entusiasmo y ganas de hacer crecer a la empresa. Además tiene que estar predispuesto a seguir aprendiendo y a asistir a varias capacitaciones y cursos sugeridos por la junta de accionistas. Debe haber tenido experiencia por lo menos en 2 empresas como gerente general o algún cargo gerencial y que de estas empresas nos den buenas referencias.

### **Gerente de redes sociales y marketing digital:**

El gerente de redes sociales y marketing digital, debe tener algo de conocimientos de programación, pero sobre todo debe saber utilizar todas las herramientas que nos ofrece el internet, además de un excelente manejo de cuentas en Facebook y Twitter sobre todo. Debe haber terminado la universidad graduado en marketing o diseño grafico y además debe haber tomado por lo menos un curso de manejo de herramientas digitales y redes sociales y debe estar dispuesto a tomar cursos mientras trabaja. Además debe saber diseñar páginas web debe tener



experiencia en el manejo de las distintas redes sociales, no necesariamente experiencia previa en otras empresas ya que es un cargo nuevo.

### **Gerente de promoción y publicidad:**

El gerente de promoción y publicidad es lo que normalmente se conoce como gerente de marketing, es el encargado de realizar las distintas promociones y campañas publicitarias, además el encargado de recolección y análisis de datos primarios y secundarios además de análisis de la competencia. Debe ser graduado de la universidad en marketing y debe tener conocimientos de finanzas ya que es necesario que este gerente calcule el costo de cada promoción y después medir la efectividad de estas, además debe tener una amplia red de contactos ya que de esta manera puede acceder fácilmente a los distintos medios publicitarios. Además debe mantener constantes reuniones con los proveedores de suvenires para modificarlos de acuerdo con el gusto de la gente e innovar los productos. Debe tener experiencia en el área de marketing y haber trabajado previamente por lo menos en una empresa en esta área, además debe pasar un examen de estrategias de marketing que pondremos como “condición” para que una persona pueda trabajar en este puesto.

### **Gerente de Satisfacción de personal:**

El gerente de satisfacción de personal viene a ser lo que comúnmente llamamos un gerente de recursos humanos, el perfil ideal para este puesto es una persona graduada de la universidad en psicología organizacional, debe tener conocimientos de métodos de motivación, de asignación de trabajos de acuerdo a la personalidad, de selección de personal y sobre todo tener una actitud que agrade a todos. Es muy importante que esté al tanto de problemas de los empleados y ver alguna forma como ayudarlos para que su eficiencia en el trabajo no se vea afectado por situaciones emocionales personales, además constantemente debe hacer actividades motivadoras que alegren al personal y los motive, además esta a cargo de todos los eventos internos como son concurso del mejor vendedor, entre otras cosas. La experiencia previa específica en el área no es necesaria pero si es importante que tenga experiencia en eventos y en manejo del recurso humano, podría ser un curso o un trabajo previo en esta área.

### **Gerente de confort y calidad.**

El gerente de confort, es el encargado del ambiente de todos los locales, en nuestro caso es de suma importancia ya que debido a nuestro concepto , cada sucursal debe mantener ciertos estándares de decoración y ambientación previamente establecidos por el gerente de confort en conjunto con el gerente general y estos deben ser controlados por el gerente de confort, además de tener conocimientos de decoración de interior , debe tener conocimientos de manejo de personal ya que a su cargo tiene el personal encargado de hacer sentir bien a la gente y de

mantener el local limpio y presentable. Además debe tener mucha experiencia en manejo de clientes ya que él será el encargado de manejar todos los problemas que se presenten por parte de los clientes en las sucursales y responder ante estos. Además es el responsable de controlar que todas las recetas sean exactas en todos los locales y que no existan variaciones en sabor ni presentación. Por esta razón también es importante que tenga conocimientos básicos de gastronomía. En cuanto a la experiencia que debe tener la persona que trabaje en este puesto, es importante que sea una persona que haya realizado pasantías o haya trabajado en algún restaurant u hotel, en el área de atención al cliente.

### **Gerente de planeación financiera:**

El gerente de planeación financiera, es el encargado de hacer las proyecciones de la empresa en cuestión de crecimiento y de hacer que esto se cumpla, además es el encargado de llevar el registro de todas las transacciones y movimientos de dinero que se realicen en la empresa y de controlar los gastos en las distintas áreas. Debe ser graduado de la universidad en finanzas y además debe tener características que le ayuden a manejar el personal y además es de suma importancia que tenga en mente bien claro los distintos proyectos que tiene la empresa y los planes de crecimiento para en base a esto realizar las diferentes proyecciones y conjuntamente con los otros gerentes especialmente el de marketing planear estrategias de crecimiento. Como experiencia, es suficiente que este gerente haya recibido varios cursos adicionales a los de la universidad, en finanzas, la experiencia previa no es necesaria, una pasantía en el área basta para que esta persona pueda ejercer este trabajo.

### **Gerente de compras:**

El gerente de compras es el encargado de realizar todas las importaciones de los productos, por eso es de suma importancia que esté familiarizado con todos los aranceles a los distintos productos que importamos, además debe conocer muy bien el mercado de proveedores y potenciales proveedores y buscar las diferentes alternativas para ver cuáles son las más convenientes y cuales tienen el nivel de calidad que buscamos. El perfil de gerente de compras es una persona graduado de la universidad en negocios internacionales, alguien que hable por lo menos 3 idiomas ya que es el encargado de representarnos en el exterior y debe ser una persona extrovertida que denote confianza. Como experiencia debe haber ya trabajado en el área de compras en alguna otra empresa para que esta persona tenga noción de todos los temas legales y contables de las importaciones, además es importante que siga reforzando los idiomas a lo largo del tiempo por lo que esta persona tendrá que seguir cursos de conversación de los idiomas que ya domina.

### **Asistente de programación:**

El asistente de programación debe tener conocimientos de informática y de páginas web, será el encargado de diseñar la página web y manejarla a través del tiempo, trabajara en conjunto con el gerente de redes sociales y marketing digital, puede ser una persona quien trabaje medio tiempo y estudie, no es necesario que haya terminado sus estudios universitarios pero sí que estudie algo referente a programación. Como el perfil de este puesto no es necesariamente una

persona graduada de la universidad, el requisito seria que tenga experiencia en diseñar páginas web y que nos presente un portafolio de páginas web previamente diseñadas por esta persona.

### **Administrador de campañas publicitarias:**

Este, será el encargado de administrar cada campaña publicitaria propuesta por el gerente de promoción y publicidad, deben trabajar en conjunto pero el administrador de campañas publicitarias debe estar en constantes reuniones con las distintas empresas que van a apoyar a la nuestra en las campañas, además debe pedir las distintas proformas para las campañas y escoger la más conveniente. El perfil para este puesto es igual una persona graduada de la universidad en marketing o en publicidad.

### **Asistente de diseño industrial:**

El asistente de diseño industrial es el encargado de apoyar con la innovación de productos “suvenires” y del diseño de estos, los cuales serán presentados a las empresas proveedoras de estos productos, además conjuntamente con el gerente de promoción y publicidad deberán diseñar las presentaciones de los envases del café togo y de los distintos productos. El perfil es una persona graduada de diseño industrial que sea muy creativa e innovadora. Debe presentarnos un portafolio de posibles productos para nuestra empresa para demostrar experiencia en diseño industrial.

### **Asesores de servicio al cliente:**

Los asesores de servicio al cliente son todas las personas que tendrán contacto directo con el cliente constantemente, serán quienes toman las órdenes, los cajeros y los sirven los cafés. El concepto asesor viene ya que asesoraran al cliente al momento de la compra describiendo los productos, promociones, etc. El perfil de este empleado es que debe ser una persona muy cortés, alegre, servicial, respetuosa y honesta, no hace falta que haya culminado los estudios universitarios, como dije anteriormente son cualidades humanas las que hacen un buen perfil para este puesto. Para este puesto no se necesita experiencia previa, pero es importante, que pasen unos exámenes donde demuestren mantener una actitud positiva ante situaciones complejas con el cliente.

### **Asesores de imagen del local:**

Los asesores de imagen del local serán los encargados de diseñar la decoración del local conjuntamente con el gerente de confort, es fundamental que esta persona tenga buen gusto y haya culminado sus estudios universitarios en diseño de interiores. Además realizara las cotizaciones de la materia prima para la decoración y de presentarlas al gerente de confort y decidir cuáles son las mejores opciones. La experiencia no hace falta en esta área ya que es importante que el asesor de imagen del local tenga ideas frescas y nuevas para el local y no se vea influenciado por ideas que ha tenido previamente en otros trabajos.

### **Asesores de limpieza y bienestar:**

Los asesores de limpieza y bienestar serán los encargados de la limpieza del local, de que todo se encuentre en perfectas condiciones, piso, mesas, mostrador e inclusive baños. No necesitan haber culminado estudios ni secundarios pero si deben ser muy educados y alegres de tal manera que hagan su trabajo enérgicamente y transmitan una energía positiva a los clientes que observan lo que hacen. No es necesario experiencia previa pero si es importante que en los primeros días de trabajo demuestren que hacen muy bien su trabajo y que cumplan las expectativas de la empresa

en cuestiones de limpieza y bienestar.

### **Asesor de impuestos y declaraciones:**

El asesor de impuestos y declaraciones debe estar muy relacionado con las finanzas y con todas las reformas del estado en base a impuestos, debe estar actualizándose constantemente y será el encargado de realizar las declaraciones de impuestos y todos los trámites tributarios. Para este puesto es importante que esta persona tenga conocimientos de finanzas y derecho, puede ser un estudiante todavía que trabaje a medio tiempo con el deseo de seguir aprendiendo y en un futuro trabaje tiempo completo en la empresa. Como el perfil puede ser un estudiante todavía, no es importante la experiencia previa, conjuntamente con el gerente de planificación financiera pueden irse desarrollando y aprendiendo de manera que se formen de acuerdo a las expectativas de la empresa.

### **Coordinador de importaciones:**

El coordinador de importaciones trabajara en conjunto con el gerente de compras, será encargado de hacer todos los trámites legales para las importaciones, además ayudara a formular los distintos pedidos y recibirá la mercadería y controlará la logística en la bodega principal y entregara los reportes al asistente de distribución y al gerente de compras. No debe tener experiencia previa pero es importante que tenga conocimientos de importaciones mediante cursos o universidad, para que sea de mayor utilidad y eficiencia para la empresa.

### **Asistente de distribución:**

El asistente de distribución será el encargado de repartir los distintos productos a todos los almacenes basándose en sus necesidades, debe estar visitando constantemente los locales y ver que se vende más en cada local y dependiendo de eso planificar los pedidos. Trabajara en conjunto con el coordinador de importaciones y con el gerente de compras. Debe tener experiencia en manejo de logística y en optimización de redes de distribución y haber trabajado en por lo menos una empresa de distribución masiva de bienes o servicios.

## **MARKETING OPERATIVO**

- El evento de inauguración se realizara en la tercera semana del mes de Enero, después de ya tener todos los papeles legales realizados, y una vez que el local



este diseñado, distribuido y con todas las facilidades listas. Este evento se realizara dos semanas después de haber empezado con la campaña de publicidad.

- Los eventos a los enólogos, son eventos que están dirigidos a enólogos que seria potenciales consumidores de café. Vendrían a hacer eventos de cata de cafés, cada dos meses, para obtener información acerca de los cafés y que la gente pueda dar su punto de vista, también es para de forma directa e indirectamente tener gente que frecuente nuestro local. Estos eventos se realizaran cada 4 meses.

- Los videos YouTube, será comerciales hecho para nuestra cafetería y será publicados en redes sociales, en la más destacada seria YouTube, para que la gente pueda comentar acerca del videos y también que pueda ver para así fortalecer su decisión de compra. Por este medio también podremos ver que opinan nuestros consumidores acerca de la cafetería y del producto consumido. Ya que podrán comentar debajo del video.

- En la campaña de mailing, se enviaran mensajes a nuestros clientes la primera semana de cada mes, para fortalecer el recordamiento de marca, e incentivar a la compra durante el mes. Serán mails con publicidad acerca del local, informando el café del día para todo el mes y con cupones para incentivar a nuestros clientes a que visiten nuestra cafetería.

- Text messaging será una campaña parecida a mailing pero será mensajes cortos promocionando el café del día, que llegaran a los celulares de nuestros consumidores.

- En la website tendremos toda la información de nuestra empresa como los productos, servicios, tipos de café, café del día, promociones. También tendremos links para conectar con nuestras redes sociales, habrá un link para que la gente pueda poner su

CV para que puedan trabajar con nosotros. Habrá un espacio en la pagina para reservaciones de nuestras salas VIP para las reuniones ejecutivas. Esta página web se actualizara a diario para que este actualizado y los clientes puedan ver la página antes de ir al local si es que es necesario para informarse de cualquier producto que quieran comprar.

- Web feed será un espacio en nuestra página web para que nuestros clientes comenten acerca de nuestros productos y servicios. Criticas constructivas que nos servirán para mejorar todos aquellos aspectos que no satisfagan a nuestros clientes.

- Las invitaciones personalizadas serán enviadas cada dos meses a nuestros clientes que más frecuenten el local con cupones para que puedan canjear con alguno de nuestros productos. Asi verán nuestros clientes que nos preocupamos de ellos, y nos importan.

- En lo que es redes sociales tendremos cuentas en Facebook, Twitter, Instagram y Google Plus para poder hacer publicaciones diarias con productos del dia, cupones, información acerca de nuestro local, recordatorios acerca de la reservaciones de las salas VIP, en Twitter publicaremos comentario constructivos acerca del café, sus beneficios, datos relevantes que impacten a nuestro consumidor. En los blogs haremos en espacio para la publicación de recetas, y comentarios acerca de las mismas en donde el publico en general puede comunicar a más gente acerca de las recetas que se pueden realizar con café y beneficios para salud con los que aporta el café.

- La COFENAC es una revista especializada de café en el Ecuador, que se publica cada dos meses, haremos afiches para las paginas de esta revista en donde publicaremos nuestros productos, especialidades y comunicaremos acerca de la existencia

de nuestra compañía. Así cafeteros del sector estarán interesados en ofrecernos sus materia prima para la elaboración de nuestros productos. Como también tendremos entre otras compañías interesadas en trabajar con nosotros.

- En cuanto a las otras revistas en las que haremos publicidad están COSAS, CLUBES y VALLES en las cuales haremos publicidad dirigida a nuestro target principal. Potenciales consumidores que estén interesados en la tener una experiencia diferente asistiendo a THE COFFEE WORKSHOP.

#### 4.- Organigrama del Marketing Operativo

[illegible]

## ANEXOS

### DISEÑO DE LOCAL



## Diseño Interior



## Diseño Interior



DISEÑO DEL MENÚ





## 5. Finanzas, estado de pérdidas y ganancias:

Para el módulo de finanzas decidimos generar el estado de pérdidas y ganancias. Para el PyG utilizamos el cheque promedio el cual es una ponderación de las expectativas de gasto por persona. A continuación el detalle:

### Cheque promedio

25%	\$	3.50	\$	0.88
25%	\$	14.00	\$	3.50
50%	\$	5.00	\$	2.50
			\$	6.88

En la proyección el cheque promedio crece de acuerdo a la inflación proyectada a 2012 que es del 5.50%.

### Gastos de constitución

Gastos legales	\$	1,300
Gastos de constitución	\$	3,500
Consultants	\$	3,000
Seguros	\$	2,400
	\$	10,200

El número de personas se obtuvo a partir de dos datos. Las personas fijas estimadas que serían 16,591 mensuales en promedio, y las personas extras que atraeríamos gracias a la campaña de marketing que empezarán siendo 1,200 el primer mes y crece de acuerdo al plan de marketing. De la multiplicación del cheque promedio con el número de clientes se obtienen los ingresos por ventas.

El costo de ventas se obtuvo de la ponderación del costo de cada plato, el resultado fue del 19%. De la resta de los ingresos y los costos de obtiene la utilidad bruta. A la utilidad bruta se le resta los gastos del negocio. En el primer mes se acumularon los gastos de constitución de la empresa, los gastos legales y gastos de menaje. Además, se toman en cuenta los gastos fijos como salarios, marketing, renta,

mantenimiento y pago de servicios básicos. Una vez que obtenemos el total de gastos restamos la utilidad bruta menos estos gastos y obtenemos la utilidad ante de impuestos y participación a los trabajadores. No consideramos la utilidad operacional porque no existen ingresos y egresos que correspondan al giro del negocio. A partir del primer año ya se han repartido participación a los trabajadores que es el 15% y se han pagado impuestos, que actualmente es del 22%.

La tasa de descuento que se ha considerado es del 9%, esta tasa representa el costo de oportunidad de nuestro dinero en relación al rendimiento que hubiésemos obtenido en el banco y en relación con la industria de restaurantes que manejan márgenes de rendimientos altos. El VAN se ha obtenido descontando los flujos de la utilidad neta a la tasa de descuento, el VAN para nuestra empresa es \$200.266

La tasa interna de retorno, es decir la tasa a la cual el valor presente es cero, es del 9.01%

<b>Requerimientos de inicio</b>	
<b>Gastos de inicio</b>	
Gastos de constitución	\$3.500
Legal	\$1.300
Marketing	\$500
Seguros	\$2.400
Renta	\$5.000
Gastos de menaje	\$50.000
<b>Total de gastos de inicio</b>	<b>\$62.700</b>
<b>Activos de inicio</b>	
Efectivo requerido	\$13.650
Inventario de inicio	\$1.603
Otros Activos Corrientes	\$0
Activos largo plazo	\$50.000
<b>Activos totales</b>	<b>\$65.253</b>
<b>Requerimientos totales</b>	<b>\$127.953</b>



## Pérdidas y ganancias

[illegible]

[illegible]

[illegible]

**Pérdidas y ganancias**

	2013	2014	2015	2016	2017
Cheque promedio	\$ 5,13	\$ 5,55	\$ 5,85	\$ 6,17	\$ 6,51
Personas	\$ 48.594,78	\$ 51.510,47	\$ 54.601,10	\$ 57.877,16	\$ 61.349,79
<b>Ventas</b>	\$ 278.330,00	\$ 285.735,12	\$ 319.537,58	\$ 357.338,88	\$ 399.612,07
Costo de ventas	\$ 52.882,70	\$ 54.289,67	\$ 60.712,14	\$ 67.894,39	\$ 75.926,29
Utilidad Bruta	\$ 225.447,30	\$ 231.445,45	\$ 258.825,44	\$ 289.444,49	\$ 323.685,78
<b>Gastos</b>					
Gastos de constitucion	\$ 10.200,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de menaje	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Salarios	\$ 139.200,00	\$ 146.856,00	\$ 154.933,08	\$ 163.454,40	\$ 172.444,39
Marketing	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00
Depreciación	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Renta	\$ 7.800,00	\$ 8.229,00	\$ 8.681,60	\$ 9.159,08	\$ 9.662,83
Mantenimiento	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
Servicios Básicos	\$ 4.200,00	\$ 4.200,00	\$ 4.200,00	\$ 4.200,00	\$ 4.200,00
<b>Gastos operacionales totales</b>	\$ 176.000,00	\$ 173.885,00	\$ 182.414,68	\$ 191.413,48	\$ 200.907,22
Utilidad Antes de impuestos	\$ 49.447,30	\$ 57.560,45	\$ 76.410,77	\$ 98.031,01	\$ 122.778,55
Participación a los trabajadores	\$ 7.417,10	\$ 8.634,07	\$ 11.461,62	\$ 14.704,65	\$ 18.416,78
Impuesto	\$ 9.246,65	\$ 10.763,80	\$ 14.288,81	\$ 18.331,80	\$ 22.959,59
Utilidad Neta	\$ 32.783,56	\$ 38.162,58	\$ 50.660,34	\$ 64.994,56	\$ 81.402,18

## Balance general

	Jan-13	Feb-13	Mar-13	Apr-13	May-13	Jun-13	Jul-13	Aug-13	Sep-13	Oct-13	Nov-13	Dec-13
<b>Activos</b>												
Efectivo	\$29.207	\$48.107	\$36.025	\$25.003	\$15.466	\$10.011	\$3.479	\$10.551	\$8.388	\$21.829	\$46.662	\$87.509
Inventario	\$2.500	\$1.350	\$1.899	\$2.671	\$3.756	\$3.283	\$7.429	\$12.049	\$14.695	\$20.668	\$29.068	\$40.881
Renta pagada por anticipado	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800 <sup>1</sup>
Equipos del local	\$39.936	\$39.872	\$39.808	\$39.745	\$39.681	\$39.618	\$39.554	\$39.491	\$39.428	\$39.365	\$39.302	\$39.239
<b>Total Activos</b>	<b>\$72.443</b>	<b>\$90.129</b>	<b>\$78.532</b>	<b>\$68.218</b>	<b>\$59.703</b>	<b>\$53.711</b>	<b>\$51.263</b>	<b>\$62.890</b>	<b>\$63.311</b>	<b>\$82.662</b>	<b>\$115.831</b>	<b>\$168.429</b>
<b>Pasivos y Capital</b>												
Pasivos a corto plazo	\$600	\$844	\$1.187	\$1.669	\$2.348	\$3.302	\$4.643	\$7.531	\$9.185	\$12.917	\$18.167	\$25.551
Pasivos a largo plazo	\$55.000	\$54.083	\$53.182	\$52.296	\$51.424	\$50.567	\$49.724	\$48.896	\$48.081	\$47.279	\$46.491	\$45.717
Pasivos totales	\$55.600	\$54.927	\$54.369	\$53.965	\$53.772	\$53.869	\$54.368	\$56.426	\$57.265	\$60.197	\$64.659	\$71.267
Capital	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000	\$56.000
Resultados acumulados	\$-39.157	\$-20.798	\$-31.837	\$-41.747	\$-50.069	\$-56.157	\$-59.105	\$-49.536	\$-49.954	\$-33.535	\$-4.828	\$41.162
Total Capital	\$16.843	\$35.202	\$24.163	\$14.253	\$5.931	\$-157	\$-3.105	\$6.464	\$6.046	\$22.465	\$51.172	\$97.162
<b>Total Pasivo y Capital</b>	<b>\$72.443</b>	<b>\$90.129</b>	<b>\$78.532</b>	<b>\$68.218</b>	<b>\$59.703</b>	<b>\$53.711</b>	<b>\$51.263</b>	<b>\$62.890</b>	<b>\$63.311</b>	<b>\$82.662</b>	<b>\$115.831</b>	<b>\$168.429</b>



	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Activos</b>					
Efectivo	\$ 58.254,78	52711,15925	\$ 52.366,75	\$ 53.171,65	\$ 54.815,92
Inventario	\$ 44.532,80	45717,61918	\$ 51.126,01	\$ 57.174,22	\$ 63.937,93
Renta pagada por anticipado	\$ 9.600,00	9600	\$ 9.600,00	\$ 9.600,00	\$ 9.600,00
Equipos del local	\$ 39.238,72	37238,72248	\$ 35.238,72	\$ 33.238,72	\$ 31.238,72
<b>Total Activos</b>	\$ 151.626,30	145267,5009	\$ 148.331,49	\$ 153.184,59	\$ 159.592,57
<b>Pasivos y Capital</b>					
Pasivos a corto plazo	\$ 27.833,00	28573,51199	\$ 31.953,76	\$ 35.733,89	\$ 39.961,21
Pasivos a largo plazo	\$ 45.716,64	36573,31185	\$ 29.258,65	\$ 23.406,92	\$ 18.725,54
Pasivos totales	\$ 73.549,64	65146,82384	\$ 61.212,41	\$ 59.140,81	\$ 58.686,74
Capital	\$ 48.000,00	48000	\$ 48.000,00	\$ 48.000,00	\$ 48.000,00
Resultados acumulados	\$ 30.076,66	32120,67707	\$ 39.119,08	\$ 46.043,79	\$ 52.905,83
Total Capital	\$ 78.076,66	80120,67707	\$ 87.119,08	\$ 94.043,79	\$ 100.905,83
<b>Total Pasivo y Capital</b>	\$ 151.626,30	145267,5009	\$ 148.331,49	\$ 153.184,59	\$ 159.592,57

Flujo de Caja		Jan-13	Feb-13	Mar-13	Apr-13	May-13	Jun-13	Jul-13	Aug-13	Sep-13	Oct-13	Nov-13	Dec-13
Dinero recibido													
Efectivo de ventas		\$29.207	\$48.107	\$36.025	\$25.003	\$15.466	\$10.011	\$3.479	\$10.551	\$8.388	\$21.829	\$46.662	\$87.509
<b>Efectivo Subtotal de Operaciones</b>		<b>\$29.207</b>	<b>\$48.107</b>	<b>\$36.025</b>	<b>\$25.003</b>	<b>\$15.466</b>	<b>\$10.011</b>	<b>\$3.479</b>	<b>\$10.551</b>	<b>\$8.388</b>	<b>\$21.829</b>	<b>\$46.662</b>	<b>\$87.509</b>
Efectivo Subtotal Recibido		\$29.207	\$48.107	\$36.025	\$25.003	\$15.466	\$10.011	\$3.479	\$10.551	\$8.388	\$21.829	\$46.662	\$87.509
<b>Gastos</b>													
Gastos de Operaciones													
Gasto de efectivo		\$ 2.500	\$ 1.350	\$ 1.899	\$ 2.671	\$ 3.756	\$ 3.283	\$ 7.429	\$ 12.049	\$ 14.695	\$ 20.668	\$ 29.068	\$ 40.881
Gasto Subtotal de Operaciones		\$ 2.500	\$ 1.350	\$ 1.899	\$ 2.671	\$ 3.756	\$ 3.283	\$ 7.429	\$ 12.049	\$ 14.695	\$ 20.668	\$ 29.068	\$ 40.881
Pago de cuentas		\$ 600	\$ 844	\$ 1.187	\$ 1.669	\$ 2.348	\$ 1.552	\$ 2.893	\$ 5.781	\$ 7.435	\$ 11.167	\$ 16.417	\$ 23.801
Gasto Subtotal de Efectivo		\$ 3.100	\$ 2.194	\$ 3.086	\$ 4.340	\$ 6.104	\$ 4.834	\$ 10.323	\$ 17.829	\$ 22.130	\$ 31.835	\$ 45.485	\$ 64.682
Flujo de efectivo neto		\$ 26.107	\$ 45.913	\$ 32.939	\$ 20.663	\$ 9.363	\$ 5.177	\$ -6.844	\$ -7.279	\$ -13.742	\$ -10.006	\$ 1.176	\$ 22.827
<b>Balance de Efectivo</b>		<b>\$ 26.107</b>	<b>\$ 72.020</b>	<b>\$ 104.959</b>	<b>\$ 125.622</b>	<b>\$ 134.985</b>	<b>\$ 140.162</b>	<b>\$ 133.318</b>	<b>\$ 126.039</b>	<b>\$ 112.297</b>	<b>\$ 102.291</b>	<b>\$ 103.468</b>	<b>\$ 126.295</b>

<b>Flujo de Caja</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Dinero recibido					
Efectivo de ventas	\$ 58.254,78	\$ 52.711,16	\$ 52.366,75	\$ 53.171,65	\$ 54.815,92
<b>Efectivo Subtotal de Operaciones</b>	\$ 58.254,78	\$ 52.711,16	\$ 52.366,75	\$ 53.171,65	\$ 54.815,92
Efectivo Subtotal Recibido	\$ 58.254,78	\$ 52.711,16	\$ 52.366,75	\$ 53.171,65	\$ 54.815,92
<b>Gastos</b>					
Gastos de Operaciones					
Gasto de efectivo	\$ 44.532,80	\$ 45.717,62	\$ 31.126,01	\$ 12.174,22	\$ 18.937,93
Gasto Subtotal de Operaciones	\$ 44.532,80	\$ 45.717,62	\$ 31.126,01	\$ 12.174,22	\$ 18.937,93
Pago de cuentas	\$ 12.833,00	\$ 13.573,51	\$ 9.953,76	\$ 13.733,89	\$ 17.961,21
Gasto Subtotal de Efectivo	\$ 57.365,80	\$ 59.291,13	\$ 41.079,77	\$ 25.908,11	\$ 36.899,14
Flujo de efectivo neto	\$ 888,98	\$ -6.579,97	\$ 11.286,98	\$ 27.263,54	\$ 17.916,78
<b>Balance de Efectivo</b>	\$ 127.183,67	\$ 120.603,70	\$ 131.890,68	\$ 159.154,22	\$ 177.071,00

## Referencias:

Guerin, G., Wils, T., & Le, L. J. (1992). In *Planeación estratégica de recursos humanos*(pp. 145-70). Santafé de Bogotá: Legis.

Décimo tercer sueldo 2012 « EcuadorLegalOnline. (2012, May 24). *EcuadorLegalOnline*

/ *Su Abogado en casa*. Retrieved November 18, 2012, from

<http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/decimo-tercer-sueldo-2012/>

experiencia del cliente | Cliente360. (n.d.). *Cliente360 / Sin Clientes no hay Empresas*.

Retrieved October 30, 2012, from <http://cliente360.wordpress.com/tag/experiencia-del-cliente/>

IEPI. (n.d.). Retrieved October 12, 2012, from [http:// www.iepi.gob.ec/module-pagewriter-viewpub-tid-3-pid-6.html](http://www.iepi.gob.ec/module-pagewriter-viewpub-tid-3-pid-6.html)

Las vacaciones no se negocian, pero... (2012, June 16). *Noticias del Ecuador y del mundo /*

*EL COMERCIO*. Retrieved November 5, 2012, from

[http://www.elcomercio.com/negocios/vacaciones-negocian\\_0\\_719328267.html](http://www.elcomercio.com/negocios/vacaciones-negocian_0_719328267.html)

No hay mejor publicidad que un cliente satisfecho : Marketing Directo. (2012, April

11).*Marketing Directo - El portal para el Marketing, publicidad, medios y tecnologia*.

Retrieved November 7, 2012, from

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/publicidad/no-hay-mejor-publicidad-que-un-cliente-satisfecho/>

Décimo cuarto se paga hasta hoy

Décimo cuarto se paga hasta hoy « La Hora. (2012, Agosto 15). *La Hora /* -

Retrieved November 18, 2012,

from <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101377453#.ULwJ9eMSV>

Arguello, A; Baca, M; Borja, R; Catro, J; Gutiérrez, N; Ricaurte, A. "The Coffee Workshop" Módulos: 1, 2, 3, 4.

Borja,R: "The Coffee Workshop", Estrategia de Recursos Humanos.